

## **TANGGUNG JAWAB PT.PLN TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN YANG TIMBUL AKIBAT PEMADAMAN ALIRAN LISTRIK<sup>1</sup>**

**Oleh: Andre Crhistovel<sup>2</sup>**

### **ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya tanggung jawab PT.PLN terhadap kerugian yang di alami konsumen akibat pemadaman aliran listrik dan bagaimana proses ganti rugi akibat terjadinya pemadaman aliran listrik oleh PT. PLN. Dengan menggunakan metode penelitian yuridis normative, disimpulkan: 1. Upaya tanggung jawab yang dilakukan PT.PLN terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat pemadaman aliran listrik sampai saat ini belum terlihat, karna tidak ada tindakan nyata yang dilakukan oleh PT.PLN. Walaupun sudah ada aturan bahwa PT.PLN wajib mengurangi tagihan konsumen 10% dari biaya beban, apabila standar mutu pelayanan rendah. Hal ini di pengaruhi kedudukan PT.PLN dengan konsumen yang tidak seimbang dimana PT.PLN lebih dominan. 2. Proses ganti rugi akibat terjadinya pemadaman aliran listrik dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu penyelesaian melalui pengadilan dan penyelesaian diluar pengadilan, penyelesaian di luar pengadilan di bagi menjadi 2 yaitu dengan jalur damai (secara langsung) dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), kedua penyelesaian ini merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kata kunci: Tanggung Jawab, PT.PLN, Kerugian Konsumen, Pemadaman Aliran Listrik.

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Saat terjadi pemadaman yang dilakukan oleh PT.PLN (persero) seringkali dilakukan dengan cara sepihak dan tidak sesuai prosedur yang ada, sehingga banyak masyarakat (konsumen) yang mengeluh dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT.PLN (persero), kurang meratanya informasi yang disampaikan PT. PLN (Persero) untuk sampai ke pelanggan,

berdampak terhadap kerugian masyarakat, banyak alat elektronik yang rusak karena aliran listrik yang putus tiba-tiba. Setidaknya, apabila pemadaman listrik yang dilakukan disebabkan pemeliharaan jaringan, masyarakat akan memaklumi dan dapat bersiap-siap untuk menon-aktifkan alat elektroniknya terlebih dahulu sehingga meminimal kerusakan terhadap alat elektronik.

Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalaikan kewajibannya adalah dengan tidak didahului dengan keterangan jadwal pelaksanaan pemadaman yang jelas. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalkan

dengan pengumuman di desa-desa, surat edaran atau melalui media elektronik lainnya. Pemberitahuan informasi tidak diskriminatif terhadap konsumen. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang sama kadarnya dengan konsumen lainnya. Termasuk penyebaran informasi pemadaman, yang seharusnya diterima konsumen dari pihak PT. PLN (Persero).

Kenyataannya informasi tentang pemadaman aliran listrik tidak tersampaikan kepada masyarakat sebagai pihak konsumen listrik secara merata, hal inilah yang membuat banyak kerugian yang diterima masyarakat(konsumen) saat terjadi pemadaman aliran listrik. Jika dilihat dari sisi perlindungan konsumen hal ini sudah termasuk melanggar hak-hak konsumen yang dilakukan oleh produsen sebagai penyedia jasa. Hal ini didasari oleh Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik Pasal 21 Ayat (3) yang berbunyi : “pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus memberitahukan pelaksanaan ketentuan Ayat (2) Huruf a kepada konsumen paling lambat 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian sementara penyediaan tenaga listrik”.<sup>3</sup>

Berdasarkan pemikiran tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang perlindungan konsumen serta upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing: Atie Olli, SH, MH; Bobby Pinasang, SH, MH

<sup>2</sup> Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 15071101328

<sup>3</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik

apabila terjadi pelanggaran hak yang dilakukan oleh produsen, dengan mengangkat judul **“Tanggung Jawab PT.PLN Terhadap Kerugian Konsumen Yang Timbul Akibat Pemadaman Aliran Listrik”**

## B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana upaya tanggung jawab PT.PLN terhadap kerugian yang di alami konsumen akibat pemadaman aliran listrik ?
2. Bagaimana proses ganti rugi akibat terjadinya pemadaman aliran listrik oleh PT. PLN. ?

## C. Metode Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan tidak lain bertujuan untuk mencari kebenaran secara sistematis dan bahwa dalam penulisan skripsi ini menggunakan metode penelitian antara lain :

1. Menggunakan metode penelitian hukum normatif, yaitu materi hukum yang berhubungan dengan permasalahan dalam skripsi ini.
2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data menggunakan metode kepustakaan (library research), yaitu melakukan identifikasi wacana dari buku-buku, koran, jurnal-jurnal, web(internet), ataupun informasi lain yang berhubungan dengan judul penulisan.

## PEMBAHASAN

### A. Upaya tanggung jawab PT.PLN terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat pemadaman aliran listrik

Sebagai pelaku usaha PT.PLN sudah seharusnya mengetahui dan memahami kewajiban sebagai pelaku usaha (produsen). Tolak ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke pelanggan tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT. PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh pelanggan sesuai dengan kehendak dari para pelanggan PT. PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus.<sup>4</sup>

Sesuai dengan yang tertulis di Undang-Undang 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam Diktum Menimbang huruf a dan b Disebutkan bahwa :

“Menimbang

- a. pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. bahwa tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata dan bermutu;”<sup>5</sup>

Dengan berpedoman pada Undang-Undang Ketenagalistrikan tersebut menurut hemat penulis sudah seharusnya PT.PLN dapat menanggulangi pemasokan listrik tanpa terputus/tanpa pemadaman dan merata diseluruh daerah di Indonesia. Pendapat penulis di perkuat lagi dengan Pasal 29 Undang-Undang Ketenagalistrikan ayat (1) yang berbunyi sebagai berikut:

“Konsumen berhak untuk :

- a. mendapat pelayanan yang baik;
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam jual beli tenaga listrik.”<sup>6</sup>

Didalam pasal 29 ayat (1) huruf b menyebutkan konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus-menerus

<sup>4</sup> Septian Adi Candra, *Op.Cit*, hal 74

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Diktum Menimbang huruf a dan b

<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29

dengan mutu dan keandalan yang baik. Kata terus-menerus dalam pasal tersebut, dengan jelas berarti tanpa pemadaman sedikitpun. Apabila di cermati dari bunyi pasal tersebut sebenarnya dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan telah terlihat ada itikad baik dari pemerintah untuk melindungi kepentingan konsumen. Akan tetapi kenyataannya pada saat ini sering kali pihak PT.PLN melakukan pemadaman listrik secara sepihak.

Konsumen pengguna listrik sebenarnya bisa mengajukan protes dan meminta ganti rugi jika terjadi pemadaman aliran listrik. Karena sesuai Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) b yang berbunyi :“Konsumen berhak mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.”<sup>7</sup>

Selanjutnya dalam pasal 29 ayat (1) e disebutkan bahwa, “konsumen berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.”<sup>8</sup>

Namun sampai saat ini, aturan pelaksanaan Undang-Undang kelistrikan belum ada. Dan semua hal yang mengenai ganti rugi hanya mengacu pada Keputusan Menteri Nomor 1836 K/36/Nem/2002 tentang Pelaksanaan Kenaikan tarif Dasar Listrik Pasal 6 yang berbunyi,

1. Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara wajib meningkatkan dan mengumumkan standar mutu pelayanan untuk masing-masing unit pelayanan pada setiap awal triwulan.
2. Keberagaman mutu dan pelayanan tenaga listrik yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara karena berbagai keadaan tidak dapat diatasi seketika, tidak membebaskan Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara dari kewajiban

untuk berupaya memperbaikinya secara terus menerus.

3. Apabila standar mutu pelayanan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak dapat dipenuhi khususnya yang berkaitan dengan lama gangguan, dan atau jumlah gangguan, dan atau kesalahan pembacaan meter melebihi 10% (sepuluh persen) di atas nilai yang diumumkan, Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebesar 10 % (sepuluh persen) dari Biaya Beban dan diperhitungkan dalam tagihan listrik bulan berikutnya.<sup>9</sup>

Sampai saat ini upaya ganti rugi yang dilakukan PT.PLN yaitu bahwa apabila standar mutu pelayanan rendah maka PT.PLN wajib mengurangi tagihan konsumen 10% dari biaya beban dan diperhitungkan pada bulan berikutnya, namun sampai saat ini tidak ada tata cara yang jelas bagaimana prosesnya dan penyelesaiannya apabila konsumen dilanggar haknya atau dirugikan.

## **B. Proses Ganti Rugi akibat Terjadinya Pemadaman Aliran Listrik Oleh PT.PLN**

Ketua Umum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Tulus Abadi mengemukakan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mengatur pelanggan PT.PLN (Persero) menerima kompensasi jika ada pemadaman listrik diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha pelayanan tenaga listrik. Mengenai ganti rugi dalam bentuk pengurangan tagihan listrik diatur dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) Permen ESDM No. 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara sebagaimana yang diubah dengan Permen ESDM Nomor 8 Tahun 2016.<sup>10</sup> Namun

<sup>7</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) b

<sup>8</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) e

<sup>9</sup> Keputusan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor : 1616 K/36/MEM/2003 tentang Ketentuan Pelaksanaan Harga Jual Tenaga Listrik Tahun 2004 Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Perusahaan Listrik Negara Pasal 6

<sup>10</sup> <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5a72d817f0fa8/langkah-hukum-yang-bisa-ditempuh-bila-listrik-padam-karena-kelalaian-operator>, Diakses pada Sabtu 10 November 2018

tidak semua pemadaman dapat dimintakan ganti rugi atau mendapat kompensasi.

Sampai saat ini belum ada prosedur yang layak dalam pelaksanaan ganti rugi akibat pemadaman aliran listrik. Semua hanya berpatokan pada Aturan pelaksanaan UU Kelistrikan yaitu mengacu pada Kepmen No.1836 K/36/Nem/2002 tentang Pelaksanaan Kenaikan Tarif Dasar Listrik. Dalam pasal 6 dinyatakan apabila standar mutu pelayanan rendah, maka PLN wajib mengurangi tagihan konsumen 10% dari biaya beban dan diperhitungkan pada bulan berikutnya, tapi tidak ada petunjuk pelaksanaan ganti rugi bagi konsumen listrik yang dirugikan.

Sepanjang penelusuran penulis, sampai saat ini tidak ada pengaturan mengenai langkah yang dapat dilakukan konsumen apabila konsumen dilanggar haknya dalam hal ini adanya ketidaknyamanan pada konsumen yang dilakukan oleh PT. PLN untuk menuntut tanggung jawab atau ganti rugi oleh PT.PLN. Untuk itu penulis merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Langkah hukum yang dapat ditempuh konsumen adalah pengajuan gugatan ganti rugi melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pasal 23 mengatakan bahwa pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), yang berbunyi sebagai berikut,

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.”<sup>11</sup>

Dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan tempat kedudukan konsumen.<sup>12</sup>

Disini terlihat bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memungkinkan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Dengan cara ini dimaksudkan supaya persoalan antara konsumen dan produsen dapat segera ditemukan jalan penyelesaiannya.<sup>13</sup>

Proses ganti rugi atau penyelesaian sengketa terhadap kerugian yang didapat oleh konsumen akibat pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT.PLN dapat dilakukan dengan 2 cara, Undang-Undang perlindungan konsumen memberi dua macam ruang untuk penyelesaian sengketa pemadaman aliran listrik yaitu melalui pengadilan dan penyelesaian di luar pengadilan.

Pasal 45 ayat (1):

“setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Sebenarnya penyelesaian sengketa diluar pengadilan baru diketahui melalui Pasal 47, sedangkan Pasal 45 justru menyebut lembaga khusus sebagai penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1-4)

<sup>12</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op.Cit*, hal 72

<sup>13</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hal 195

## Pasal 47:

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Mengikuti ketentuan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu:

1. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian seketika dan
2. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dengan demikian, terbuka tiga cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan ;
2. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika; dan
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Satu dari ketiga cara itu dapat ditempuh oleh konsumen (masyarakat) yang merasa dirugikan terhadap pemadaman aliran listrik, dengan ketentuan bahwa penyelesaian sengketa melalui tuntutan seketika wajib ditempuh pertama kali untuk memperoleh kesepakatan para pihak. Sedangkan dua cara lainnya adalah pilihan yang ditempuh setelah penyelesaian dengan cara kesepakatan gagal. Kalau sudah menempuh cara melalui pengadilan tidak dapat lagi ditempuh penyelesaian melalui BPSK dan sebaliknya.<sup>14</sup>

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Upaya tanggung jawab yang dilakukan PT.PLN terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat pemadaman aliran listrik sampai saat ini belum terlihat, karna tidak ada tindakan nyata yang dilakukan oleh PT.PLN. Walaupun sudah ada aturan bahwa PT.PLN wajib

mengurangi tagihan konsumen 10% dari biaya beban, apabila standar mutu pelayanan rendah. Hal ini di pengaruhi kedudukan PT.PLN dengan konsumen yang tidak seimbang dimana PT.PLN lebih dominan.

2. Proses ganti rugi akibat terjadinya pemadaman aliran listrik dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu penyelesaian melalui pengadilan dan penyelesaian diluar pengadilan, penyelesaian di luar pengadilan di bagi menjadi 2 yaitu dengan jalur damai (secara langsung) dan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), kedua penyelesaian ini merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### B. Saran

1. Sebagai pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan dan satu-satunya badan usaha yang mengatur aliran listrik di Indonesia, PT.PLN sebaiknya memberikan pelayanan yang maksimal terhadap konsumen dengan menaikkan mutu pelayanan dan melakukan kewajibannya sebagai produsen listrik dengan baik, sehingga dapat memenuhi hak-hak konsumen konsumen secara penuh dan juga harus ada upaya nyata yang dilakukan oleh PT.PLN apabila ada kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen akibat pemadaman aliran listrik.
2. Konsumen harus berperan aktif dalam menuntut hak-haknya sehingga apabila ada kerugian yang diterima, konsumen dapat menuntut ganti rugi/kompensasi kepada PT.PLN selaku pelaku usaha dan PT.PLN juga sebaiknya melakukan penyuluhan kepada masyarakat mengenai alasan-alasan melakukan pemadaman.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014.
- Kristiyanti Tri Siwi Celina, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

<sup>14</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hal 145

- Miru Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Muthiah Aulia, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018.
- Nugroho Adi Susanti, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Prenada Media Group, Jakarta, 2011.
- Prodjodikoro Wirjono, *Perbuatan Melanggar Hukum Dipandang Dari Sudut Hukum Perdata*, CV. Mandar maju, Bandung, 2000.
- Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Tobing Dorotea Rudyanti, *Hukum, Konsumen Dan Masyarakat*, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, 2014.

#### Jurnal

- Chandra Adi Septian, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT.PLN(PERSERO) Rayon Kudus Kota (Study Pada Konsumen Tidak Terinformasi )*, Universitas Negeri Semarang, Semarang, 2013.
- Rahmita, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN (PERSERO) Sub Rayon Pulau Kijang (Study Kasus Pemadaman Listrik Sepihak Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)*, Universitas Riau, Riau, 2017.
- Sugiarto Markus, *Tanggung Jawab Perseroan Terbatas Atas Kerugian Pihak Ketiga Karena Kelalaian Likuidator Melakukan Pemberitahuan Pembubaran Perseroan Kepada Kreditor Dan Menteri*, Perpustakaan Universitas Airlangga, Surabaya, 2015.

#### Undang-Undang

- Undang-Undang Dasar 1945.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenaga Listrikan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyedia Tenaga Listrik.
- Keputusan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor:1616 K/36/MEM/2003 tentang Ketentuan Pelaksanaan Harga Jual Tenaga Listrik Tahun 2004 Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Perusahaan Listrik Negara.

#### Internet

<http://arenahukum.ub.ac.id/index.php/arena/article/view/223>

<https://yuokysurinda.wordpress.com/2018/02/24/beberapa-teori-hukum-tentang-tanggung-jawab/>

<https://www.scribd.com/doc/132772382/Surat-Perjanjian-Ganti-Rugi>

<https://rubrikbahasa.wordpress.com/2009/04/17/ganti-rugi-dan-ganti-kerugian/>

<http://manadoline.com/dukung-keluhan-warga-soal-pemadaman-listrik-iwo-manado-soroti-kinerja-pln-suluttenggo/>

<https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5a72d817f0fa8/langkah-hukum-yang-bisa-ditempuh-bila-listrik-padam-karena-kelalaian-operator>

<https://www.scribd.com/doc/55467774/Alur-penyelesaian-Sengketa-Konsumen-Melalui-Bpsk>